

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 139/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 27. júní 2022.

I. Erindi

Þann 1. nóvember 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC. (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 27. júní 2022 frá Keflavík til Barselóna og seinkaði fluginu um 15 klukkustundir og 17 mínútur.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send VY til umsagnar þann 2. nóvember 2022. Í svari VY sem barst þann 14. nóvember 2022 kom eftirfarandi fram:

In relation to the incident cited above, While Vueling commits to operate flights with punctuality, infrequently there are events arising outside of our control, which are unpredictable and unavoidable, causing the disruption of a flight.

Regarding your claim for a compensation, Vueling has analyzed your case, which must be dealt with under the Regulation (EC) N° 261/2004 (the “Regulation”) and the relevant legal doctrine from the ECJ.

In this case, however, we regret to advise no compensation is due, because the cancellation of the flight was caused by the adverse weather conditions which caused the application of further air traffic regulations, restrictions, limitations and additional measures to ensure safety on the number of flights allowed to be operated at such airport, all of them understood to be considered as an “extraordinary circumstances”, as set out in Article 5.3 of the Regulation and under the ECJ legal doctrine.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 18. nóvember 2022. Í svari kvartanda sem barst þann 22. nóvember kom eftirfarandi fram:

Á sama tíma og hópurinn hefði átt að lenda var stöðug flugumferð á flugvöllinum, bæði fyrir og eftir og því tel ég að fluginu hafi ekki verið aflýst af þeim sökum og er þeirrar skoðunar að ekki hafi verið gefin upp raunveruleg ástæða fyrir því að flugið var fellt niður.

Tjón kvartanda var meira en það að tapa klukkustundum erlendis. Búið var að greiða fyrir gistingu og rútuferðir á dvalarstað ásamt annarri dægradvöl fyrir hópinn sem féll niður sökum seinkunar.

Upplýsingar um að búið væri að fella niður flugið komu fimm klukkustundum fyrir mætingu. Kvartendur var að ferðast með hóp ungmenna frá Akureyri sem var hálfnaður með ferðalagið suður þegar fregnirnar bárust.

Strax farið að reyna að ná sambandi við Vueling varðandi upplýsingar, enda engar frekari upplýsingar gefnar í tölvupósti sem upplýsti um að fluginu hefði verið aflýst en mjög erfitt var að ná sambandi við flugfélagið. Búið var að loka netföngum flugfélagsins sem áður höfðu verið notuð vegna fyrri samskipta og ekki náðist heldur samband við flugfélagið í þeim símanúmerum sem áður höfðu verið notuð. Fyrir tilviljun gat einn í hópnum útvegað símanúmeri innan fyrirtækisins í gegnum kunningssskap. Hópurinn fékk því að lokum það sem flugfélaginu bar að útvega, gistingu og mat, en þurfti að hafa mikið fyrir því að ná fram þeim réttindum.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Þágildandi loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. þágildandi loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt

getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 27. júní 2022 og að fluginu seinkaði um 15 klukkustundir og 17 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi nr. VY8561 þann 27. júní er bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í svari VY vegna kvörtunar kvartanda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 27. júní 2022. Þar sem umrædd aflýsing félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík og lagði flugrekandinn fram veðurgögn máli sínu til stuðnings.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY. Til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 27. júní 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að seinka flugi kvartanda.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram að ekkert var að veðrinu á áætluðum brottfaratíma flugs kvartanda frá Keflavík eða á áætluðum komutíma fyrra flugs sömu vélar frá Barselóna til Keflavíkur þann 27. júní 2022, þ.e. flug nr. VY8560.

Sönnunarbyrði fyrir því að umræddu flugi þann 27. júní 2022 hafi seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, hvílir alfarið á VY, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Takist sú sönnun ekki, ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti. Að mati SGS hefur VY við meðferð málsins ekki axlað þá sönnunarbyrði sem reglugerð EB nr. 261/2004 gerir kröfu um þegar flugi seinkar.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja öfluga vernd fyrir farþega, sbr. 1. inngangslíð reglugerðarinnar. Með hliðsjón af þeirri vernd, sönnunarskorti af hálfu VY, svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi VY samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna seinkunar á flugi Vueling nr. VY8561 þann 27. júní. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt og er krafa kvartanda um staðlaðar skaðabætur samþykkt.

Ákvörðunarorð

Vueling ber að greiða hverjum kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna seinkunar á flugi nr. VY8561 þann 27. júní 2022.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 30. desember 2022.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson